

ANALISIS PENGEMBANGAN E-CRM PADA PT. FIRST MEDIA Tbk.

Sony Salim - 1100022002

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, First Media Ingin meningkatkan kualitas dari pelayanan dan fast response terhadap setiap pelanggannya. Salah satu upaya peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri adalah dengan cara mengidentifikasi keinginan dan harapan-harapan pelanggan terhadap kualitas dari pelayanan dan response time yang relatif singkat, agar kualitas jasa dapat lebih ditingkatkan lagi dan dapat mencapai kepuasan pelanggan. Salah satu alat perusahaan yang paling dekat dengan pelanggan adalah website. Dengan menggunakan website, maka First Media dapat menjaga hubungan dengan pelanggan melalui media elektronik (Electronic Customer Relationship Management). Oleh karena itu dibutuhkan analisis yang dapat menampung kebutuhan pelanggan dan dapat memberikan rencana-rencana pengembangan website sehingga perusahaan dapat memberikan layanan yang maksimum terhadap kebutuhan pelanggan dan dapat menjaga hubungan yang erat dengan pelanggan. Dalam makalah ini, disajikan pengalaman analisis kebutuhan pelanggan dan rencana pengembangan website dengan menggunakan metode House of Quality yang langkah-langkahnya adalah tapping keinginan pelanggan dan diukur tingkat kepentingannya, lalu bandingkan kinerja produk dengan kinerja produk pesaing, tentukan target dan tujuan proyek, terjemahkan keinginan pelanggan dalam parameter teknis, periksa hubungan antar indikator, dan tentukan nilai desain hasil pengembangan. Hasil pengembangan ini dapat digunakan untuk menjaga hubungan dengan pelanggan (Customer Relationship Management) sehingga pelanggan dapat lebih dipuaskan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi sehingga pelanggan akan enggan untuk berhenti berlangganan pada PT. First Media Tbk.

Kata Kunci: First Media, Customer Relationship Management, Electronic Customer Relationship Management, House of Quality